**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

1. **Proceso:** Gestión de la Información
2. **Dependencia**: Oficina de Tecnologías de la Información.
3. **Objetivo de la medición:** Medir la percepción de satisfacción de los usuarios (colaboradores de la unidad) que se han visto beneficiados con la implementación de los nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de los Sistemas de Información existentes en la entidad, los cuales atienden a la aplicación del procedimiento interno de Sistemas de Información publicado en el SIG. Lo anterior para establecer las actividades generales para el diseño e implementación de sistemas de información y aplicaciones existentes en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV, con el fin de asegurar la unicidad de criterios, y el cumplimiento de requisitos por parte de todos los grupos de desarrollo y participantes involucrados en el proceso.

La encuesta de satisfacción se enviará al usuario, una vez se haya implementado el desarrollo solicitado, se recopilarán las respuestas para analizar los resultados y poder medir así la percepción del usuario.

1. **Características de la encuesta**

**4.1 Tipo de encuesta:** La encuesta de satisfacción se realiza de forma electrónica (virtual) y se envía a través de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud de implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente, mediante correo electrónico.

* 1. **Método para aplicar:** Implica el envío automático de un cuestionario a la dirección de correo institucional de los usuarios que realizaron la solicitud de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras a un Sistema de Información existente. Los usuarios deben responder a cinco (5) preguntas con respuestas cerradas y tres (3) con respuesta abierta, la aplicación de la encuesta se realizará una vez se haya implementado el desarrollo solicitado a través del Formulario Recepción de Requerimientos de Desarrollo y a su vez a la mesa de servicios.

1. **Cobertura de la encuesta:** La encuesta se aplica a los usuarios que generaron las solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente que han sido resueltos. La encuesta tiene un plazo de tres días para recibir respuestas después de que se haya resuelto el caso. En caso de no recibir respuesta dentro de este período, se procederá al cierre del caso, tanto en la mesa de Servicios como en la herramienta de Gestión de Desarrollo.
2. **Frecuencia de aplicación:** La encuesta se envía a los usuarios (Colaboradores de la Unidad y/o externos) cuyas solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente en la entidad hayan sido resueltas. La frecuencia de la aplicación de la encuesta está vinculada a la implementación de las solicitudes de desarrollo.
3. **Muestra**

**7.1 Población objetivo:** Usuarios que solicitaron el servicio de Implementación de nuevos desarrollos y cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente durante el cuatrimestre y participaron en la encuesta.

**7.2 Tipo de muestreo:** No aplica, ya que el análisis de resultados de la encuesta de satisfacción se realiza con la totalidad de usuarios que solicitaron la Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente**.**

**7.3 Tamaño de la muestra:** No aplica, debido a que no existe una muestra, se aplica a la totalidad de usuarios que realizaron solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente.

**7.4 Distribución de la muestra:** No aplica, ya que la encuesta de satisfacción se destina a todos los usuarios a los cuales se dio solución a su solicitud de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente, no es posible establecer un porcentaje de usuarios a nivel nacional por dirección territorial o central por dependencia, ya que dependerá de la necesidad de nuevos desarrollos a los Sistemas de Información existentes, ya sea de una dirección nacional, dirección territorial o de una dependencia.

1. **Otros aspectos para tener en cuenta**

**8.1. Generación de informes**

Se genera un informe cuatrimestral en el cual se consolidarán los resultados de la medición de satisfacción frente al servicio en las solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente, identificando acciones operativas, y a partir de su análisis se generará un plan de mejoramiento donde se establecerán las acciones tendientes a optimizar la atención y gestión frente a este servicio.

**8.2 Consideraciones**

Como se establecen acciones operativas en un plan de mejoramiento cuatrimestral, en caso de que se presente insatisfacción frente al servicio en las solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos, cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente, estas serán consideradas para la creación de oportunidades de mejora en el marco de la revisión por la Dirección General donde se deben presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Preguntas obligatorias (\*)

1. (\*) Diligencie el Identificador Único que le fue enviado al mail de invitación para la presente encuesta: (Escriba su respuesta).
2. (\*) ¿En términos generales ¿El requerimiento actual está conforme a lo acordado en la fase de planeación?



1. (\*) ¿Surgieron solicitudes adicionales de su área, mientras se atendía la solución a este requerimiento?



1. (\*) ¿Por qué?

(Escriba su respuesta).

1. (\*) ¿Como califica la oportunidad en los tiempos de entrega de este requerimiento teniendo en cuenta las fechas establecidas en la fase de planeación?



1. (\*) ¿Cómo califica la disposición y atención del personal que solucionó este requerimiento?



1. (\*) En cuanto a satisfacción ¿Cómo califica la solución dada a este requerimiento?



1. (\*) ¿Tiene algún comentario o sugerencia sobre nuestra atención y/o implementación realizada?

(Escriba su respuesta).

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 19/02/2024 | Creación de la ficha técnica de encuesta de satisfacción del servicio de solicitudes de Implementación de nuevos desarrollos y cambios, ajustes y/o mejoras dentro de un Sistema de Información existente |